



BANQUE des  
**TERRITOIRES**



## Hub des Territoires

L'espace d'échanges et de développement  
Banque des Territoires

Transition numérique des  
collectivités : où en est l'usage  
du Saas en 2023 ?

20 avril 2023

**BearingPoint®**

# Les intervenants



**Anne-Sophie Hainsselin**  
*Directrice de projet  
Hub des Territoires  
Banque des Territoires*



**Romain Delfosse**  
*Responsable Nouveaux  
Business et Marketplaces  
Banque des Territoires*



**Clément Julien**  
*Directeur associé  
chez BearingPoint*



**Benjamin Baudry**  
*Manager Secteur Public  
chez BearingPoint*

# Sommaire

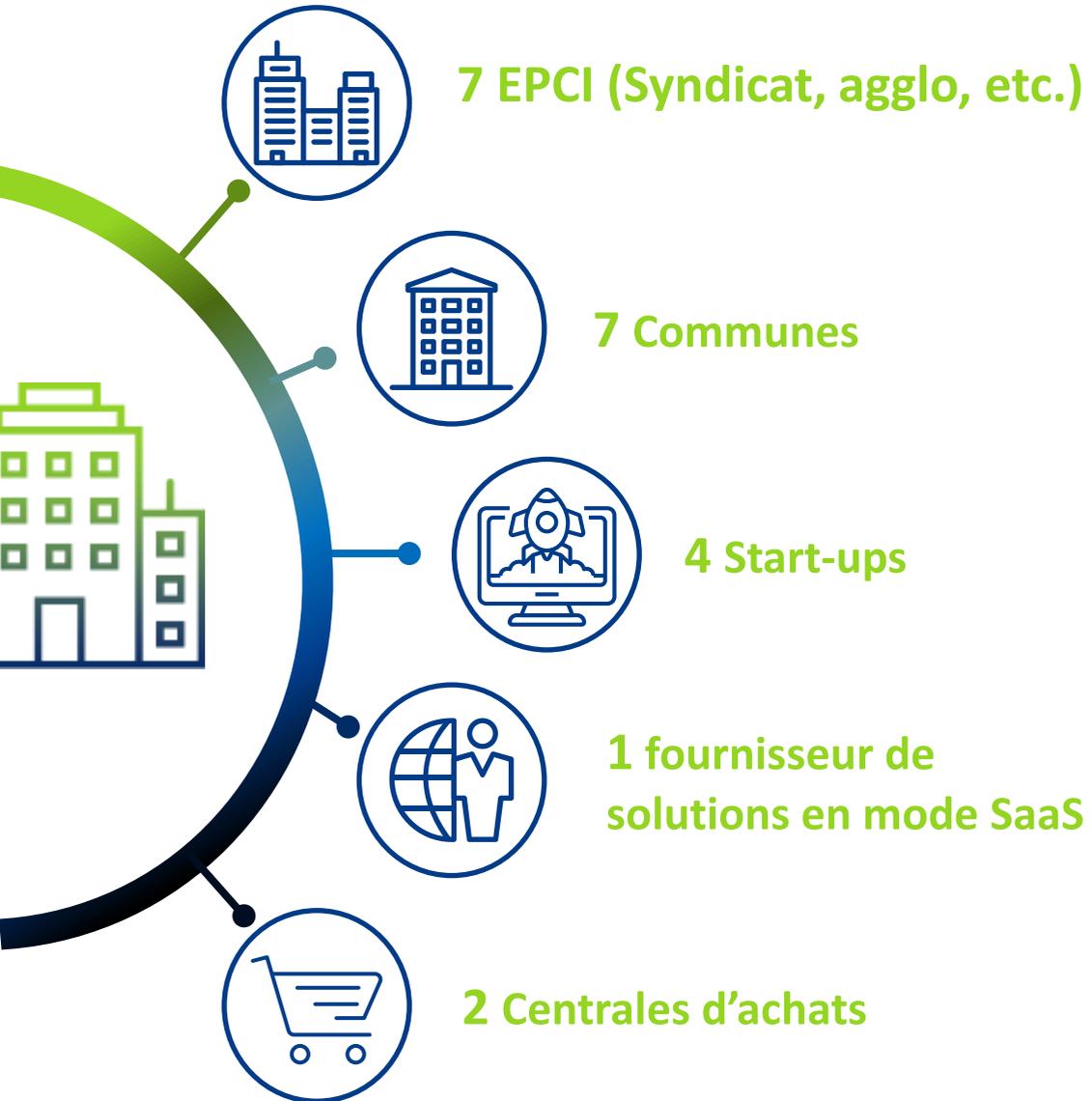
<b>01</b>	<b>Principaux enseignements de l'étude 2023</b>	<b>4</b>
	Approche de l'étude	4
	Marché du Saas au sein des collectivités	7
	Transition au mode Saas : leviers d'accélération, avantages et freins	12
<b>02</b>	<b>Table ronde</b>	<b>22</b>
<b>03</b>	<b>Questions / Réponses</b>	<b>24</b>

01

# Principaux enseignements de l'étude

Approche de l'étude

# 21 entretiens qualitatifs avec les collectivités locales, les syndicats et les acteurs du marché ont été réalisés



## Objectifs de cette phase qualitative

- Cibler des interlocuteurs représentatifs de la diversité d'acteurs du marché (collectivités et fournisseurs)
- Disposer d'une analyse par taille et par typologie de collectivité
- Approfondir le sujet pour obtenir des informations en profondeur sur les motivations et les attitudes de consommation de SaaS
- Expliciter les avantages et les freins perçus par les collectivités pour identifier des leviers d'amélioration de l'adoption des solutions SaaS
- Identifier les bonnes pratiques qui sont un levier d'accélération de l'adoption des solutions SaaS par les collectivités

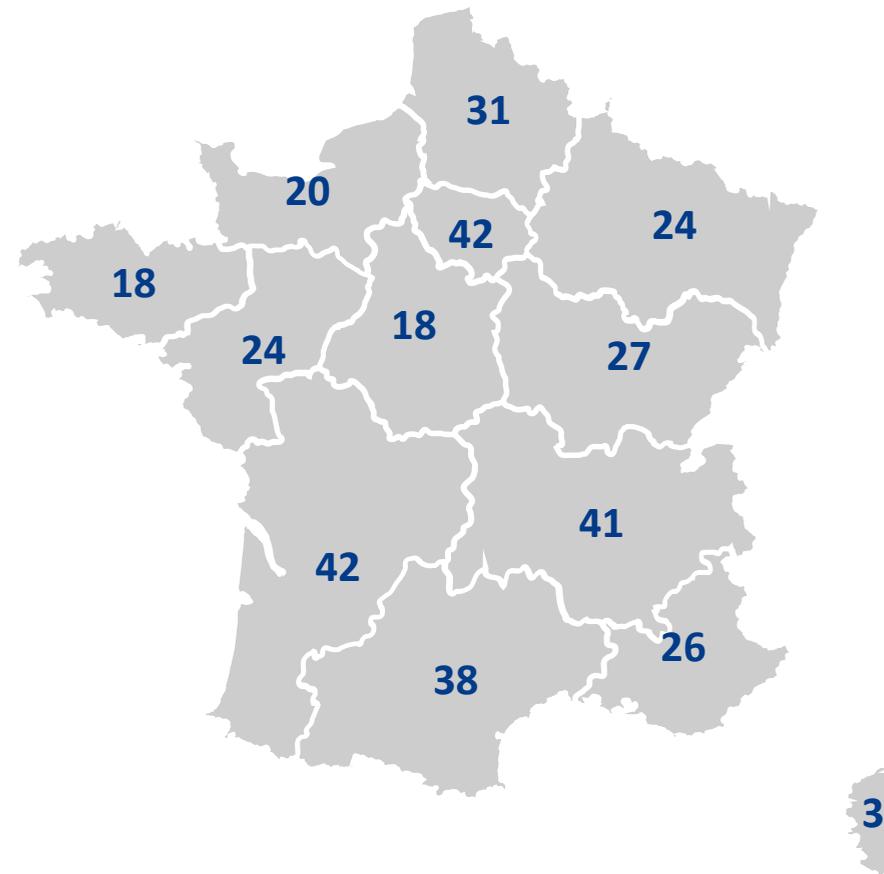
# Une étude quantitative représentative des différentes tailles de collectivité et de l'ensemble des régions de France

Méthodologie de la phase quantitative

## Éléments clé de la méthodologie quantitative

- **Durée de l'enquête** : 2 semaines et demi (du 19 janvier au 3 février 2023)
- **Mode de recueil** : Par téléphone
- **Population cible** : Communes et intercommunalités
- **Nombre d'entretiens**: 354 entretiens
  - **212 communes interrogées** : 64 de moins de 10 000 habitants, 65 de 10 à 20 000 habitants, 56 de 20 à 50 000 habitants et 27 de plus de 50 000 habitants.
  - **142 EPCI interrogés** : 61 Com. Com. de moins de 20 000 habitants, 60 Com. Com. De 20 à 100 000 habitants, 19 Com. D'Agglo. et 2 métropoles.
- **Durée du questionnaire** : Le questionnaire était composé de 28 questions et durait ~15 minutes. Il contenait à la fois des questions exclusives et d'autres à choix multiples.

## Répartition des entretiens par région



## Répartition des entretiens par profil d'interlocuteur

<i>Elu</i>	7
<i>Cabinet</i>	4
<i>DGS ou DGA ou SG</i>	90
<i>DAF</i>	3
<i>DSI</i>	237
<i>Direction support dont SI</i>	13

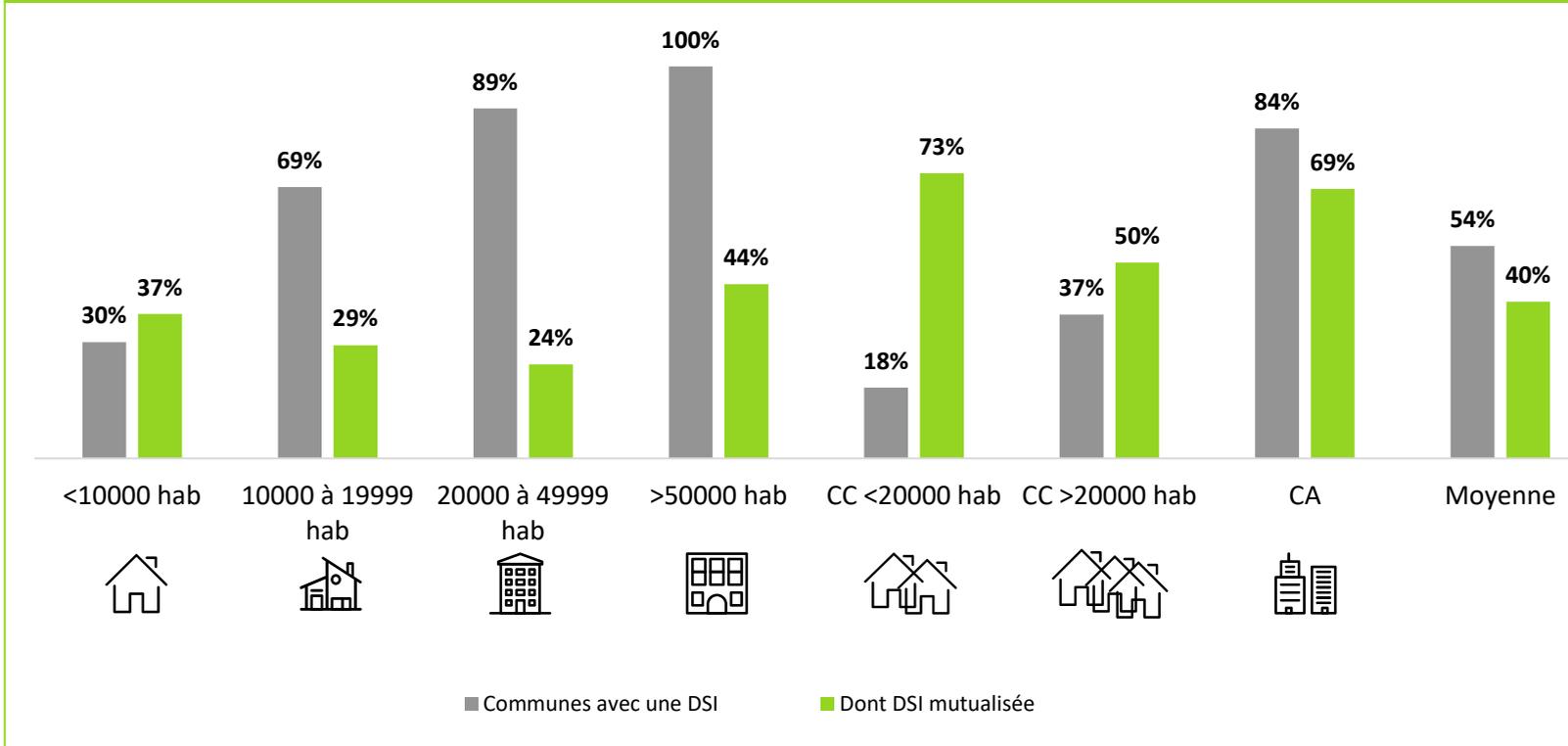
01

# Principaux enseignements de l'étude

Marché du SaaS au sein des collectivités

# Si l'organisation des collectivités en termes de pilotage des projets SI est fortement corrélée à leur taille, les budgets disponibles pour les SI et le SaaS sont globalement faibles

46% des collectivités répondantes n'ont pas de DSI



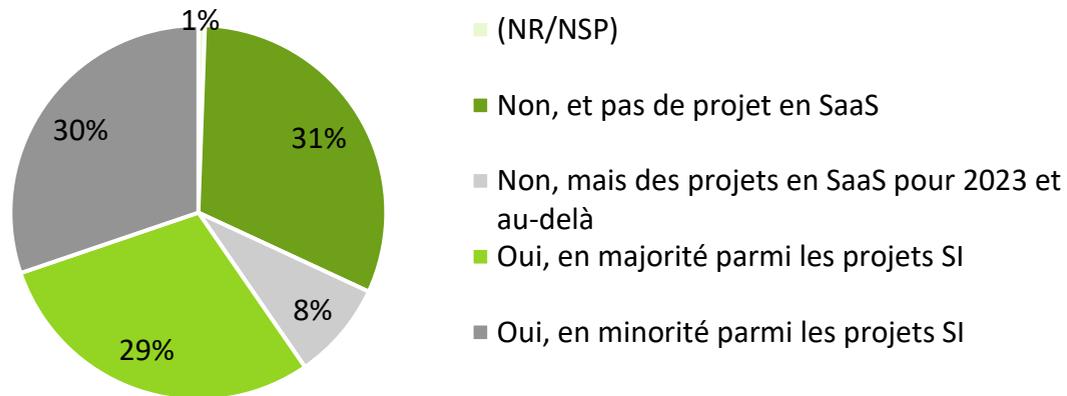
60% des collectivités accordent plus de 10% de leur budget SI au SaaS

54% des agents travaillant sur des sujets SI sont rattachés à une direction métier

- Dans les **deux tiers** des collectivités, les **agents** travaillant sur des **sujets SI**, travaillent dans des **directions métiers**, et dans **37%** des cas à la DSI.
- De façon **majoritaire** les **projets en mode SaaS** sont **portés par la DSI et les directions métier**, tandis qu'environ un quart est porté par la DSI et l'autre quart par les directions métiers.
- Dans la **majorité des collectivités** la part du **SI** dans le **budget** est compris **entre 1 et 3%**, cependant de grandes disparités sont visibles au sein même des catégories de collectivités.
- Parmi les **petites communes** ayant lancé des projets SI, la part du budget SaaS est plus élevée que dans les grandes collectivités
- La part de la dépense globale consacré aux projets SI est plus large dans les communes ayant une DSI
- Du côté des **communes**, les projets en mode SaaS sont **majoritairement portés** (initiative et financement) par **elles-mêmes**

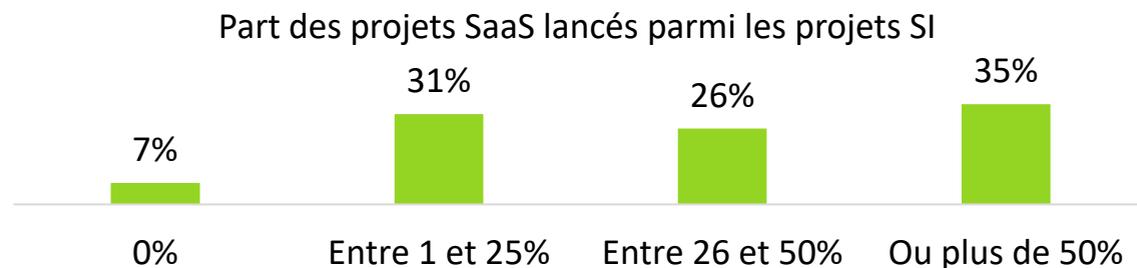
# L'usage des outils SaaS est en hausse dans les collectivités bien que selon la taille et la typologie de ces dernières, les objectifs recherchés sont différents

**59% des collectivités répondantes ont des projets SI en mode SaaS (elles étaient 52% en 2020)**



**86% des collectivités ont lancé au moins un projet SI avant 2023**

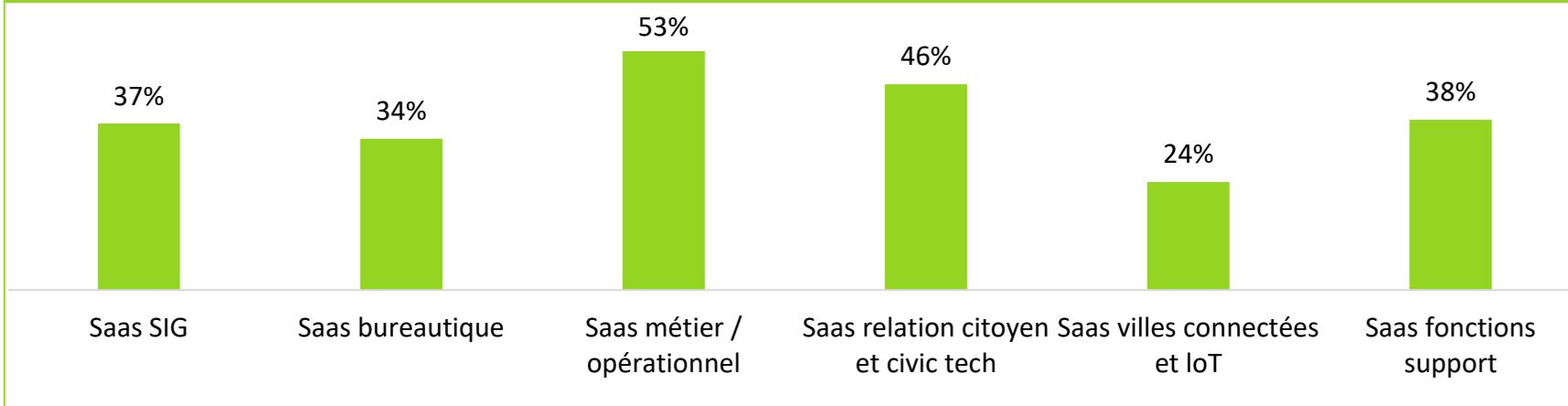
**Pour 35% des collectivités, > 50% des projets SI lancés avant 2023 sont en SaaS**



- Pour **68% des collectivités**, lors de l'achat d'une nouvelle solution numérique, le **choix entre du SaaS ou du on-premise se fait initialement**.
- En 2020, **52% des collectivités** répondantes avaient des projets SI en mode SaaS, elles sont **59% en 2023**.
- En 2020, **88% des collectivités** constataient une **progression du marché du SaaS**, en 2023, la **même proportion** atteste que le marché du SaaS auprès des collectivités continue d'augmenter depuis 2 ans.
- Entre **75% et 83%** des collectivités répondantes évoquent comme **objectifs** lors du recours au SaaS **l'amélioration du service, la sécurité des données, le soulagement des équipes internes et la réactivité**.
- Parmi les collectivités n'ayant pas de projet en mode SaaS mais ont pour projet d'en avoir, deux objectifs sont particulièrement recherchés :
  - 🔒 • **La sécurité des données (87% contre 77% en moyenne)**
  - 💡 • **L'innovation (60% contre 55% en moyenne)**.
- Au sein des collectivités ayant plus de **50% de leurs projets SI en mode SaaS**, deux objectifs sont particulièrement recherchés :
  - 👏 • **L'amélioration du service (87% contre 80% en moyenne)**
  - 🔒 • **La sécurité des données (86% contre 77% en moyenne)**

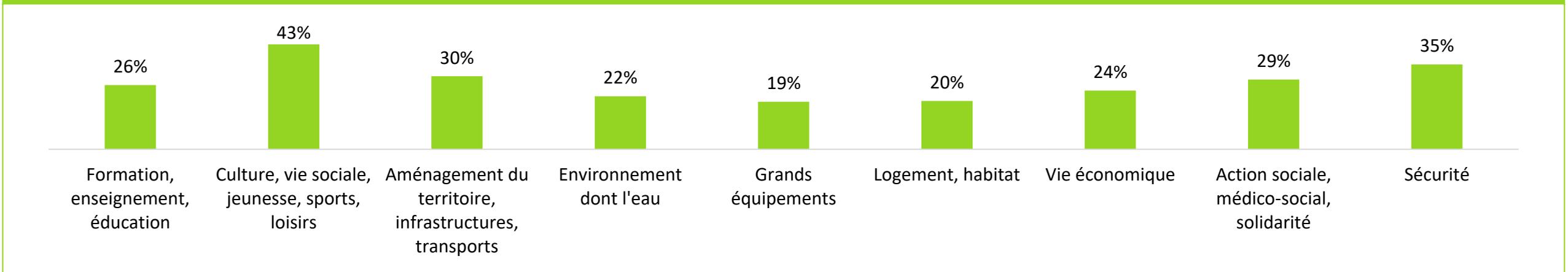
# L'usage du SaaS dans les communes et intercommunalités dépend leurs ressources, leur maturité numérique et de la répartition des compétences avec les collectivités voisines

53% des collectivités utilisent ou comptent utiliser les outils SaaS métier/opérationnel

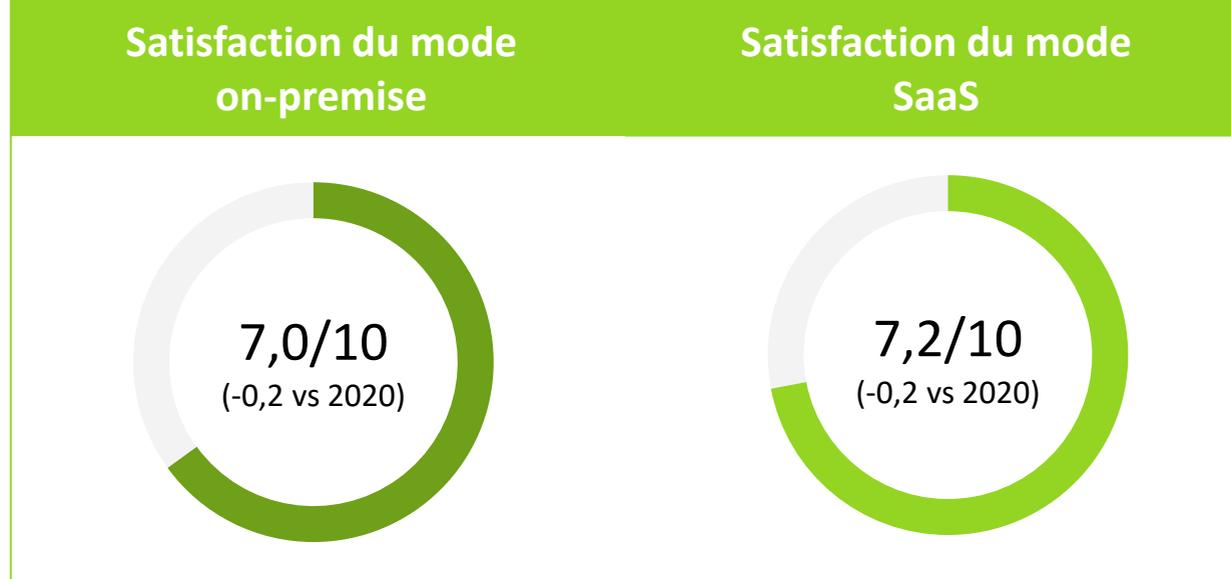


Les entretiens qualitatifs ont également fait ressortir que **les collectivités ont recours au mode SaaS lorsqu'elles n'ont pas les serveurs nécessaires** (généralement les plus petites communes) ou pour des sujets de niche pour lesquels l'installation d'infrastructure ne serait pas intéressante (exemple : pompes à essence intelligentes pour les véhicules publics dans le Finistère).

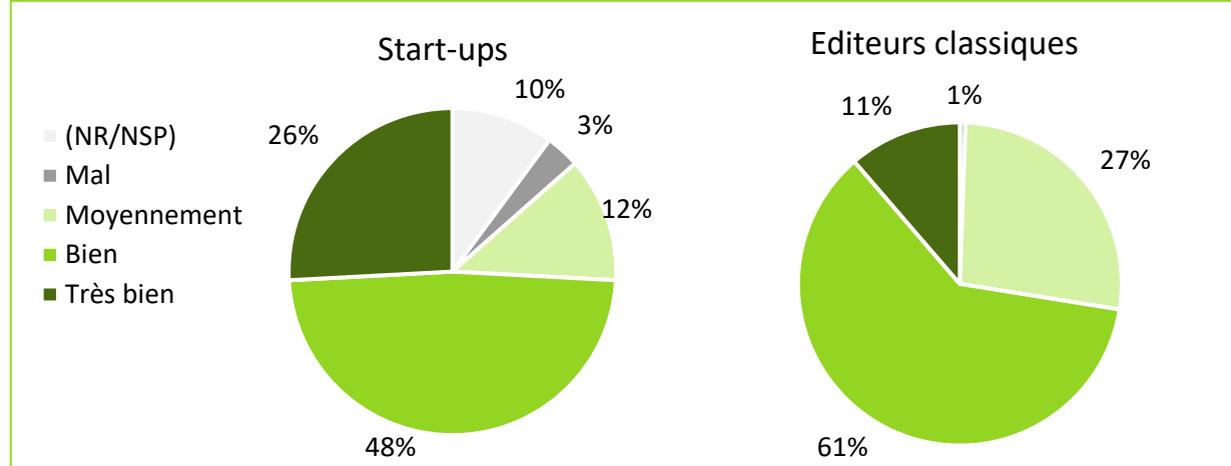
43% des collectivités privilégient le domaine de la culture, vie sociale, jeunesse, sports, loisirs pour la mise en place de projets SI en mode SaaS



# Les collectivités sont légèrement plus satisfaites par le mode SaaS que par le mode on-premise dans un contexte de recours majoritaire aux éditeurs de taille intermédiaire



## Pour la majorité des collectivités la collaboration avec les start-ups et éditeurs classiques se passent bien voire très bien.



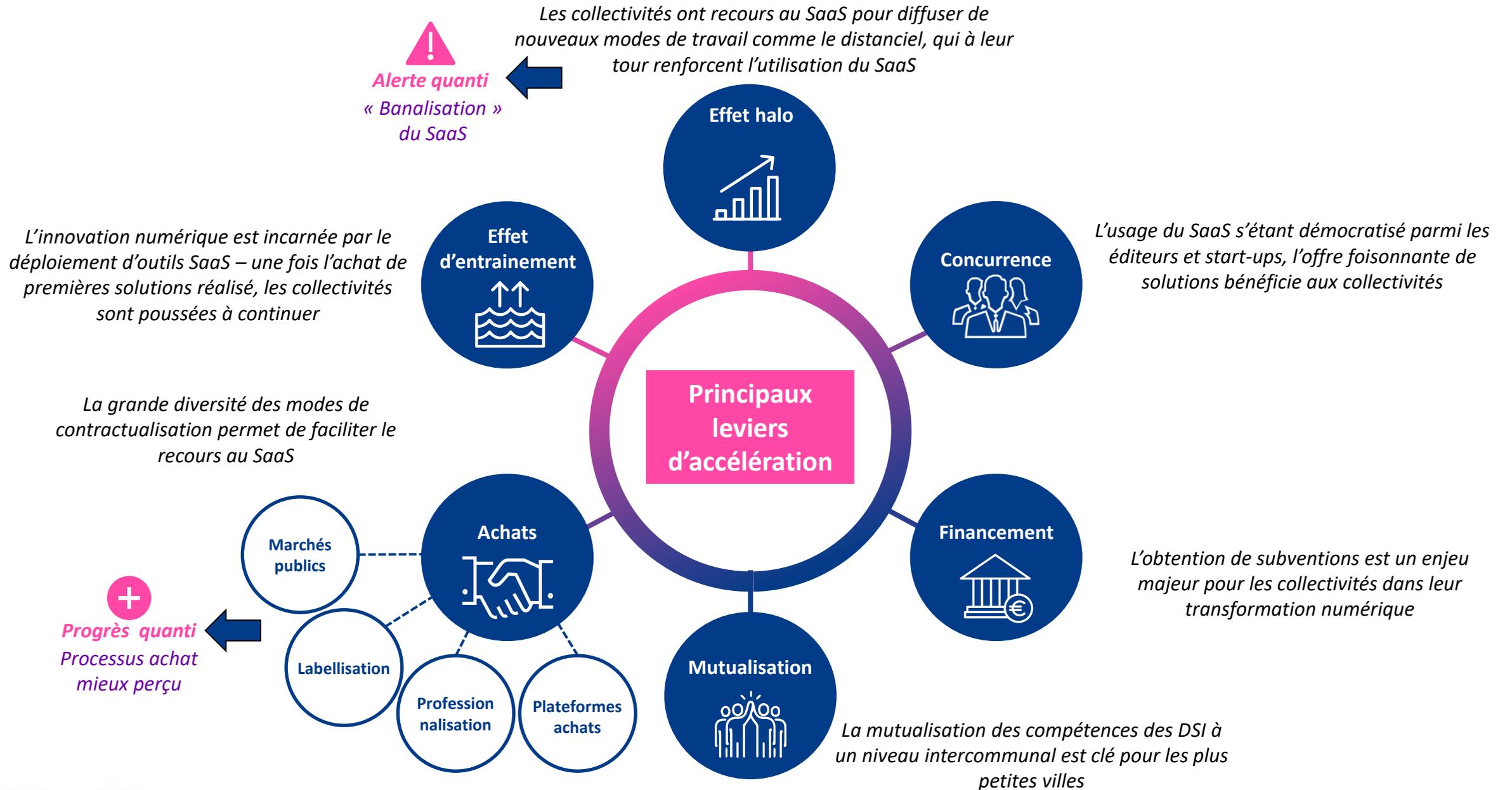
- 9% des collectivités citent avoir recours à des start-ups dans le domaine de la culture et 6% d'entre elles dans le domaine de la vie économique.
- Par rapport à la moyenne, **le recours actuel aux start-ups est plus courant au sein des communes (30%)** qu'au sein des communautés de communes (20%).
- 25% des collectivités ont prévu d'étendre leur collaboration avec des start-ups.
- 27% des répondants identifient la mise en place d'actions spécifiques vis-à-vis des start-ups comme un levier qui les encouragerait à choisir davantage des solutions SaaS.
- **Le recours actuel aux éditeurs intermédiaires est plus courant au sein des communes (88% contre 81% en moyenne)** qu'au sein des communautés de communes (71%).
- A l'avenir, les communautés de communes envisagent d'avoir davantage recours à des grands éditeurs (70% contre 60% en moyenne).
- **De la même façon qu'en 2020, les entretiens ont mis en exergue que les éditeurs de taille intermédiaire représentent un bon compromis entre agilité et pérennité.**

01

# Principaux enseignements de l'étude

Transition au mode SaaS : synthèse  
des avantages et des leviers

# La richesse de l'offre en outils SaaS fait de ce type de solution le principal moyen de transformation des collectivités



# L'effet d'aubaine du modèle économique du mode SaaS occulte le potentiel de transformation incarné par ces outils apportant une réelle innovation

Leviers identifiés en 2023 lors des entretiens qualitatifs	Intensité*	Statut R/ 2020	Acteurs Marché							
			C<10K	C>10K	C>20K	C>50K	CC<20K	CC>20k	CA	Métro.
Effet d'entraînement	0  10	Progression			✓	✓		✓	✓	
Effet halo (transformation des collectivités)	0  10	Progression			✓	✓		✓	✓	✓
Concurrence accrue sur le SaaS	0  10	<b>Nouveau</b> ★								✓

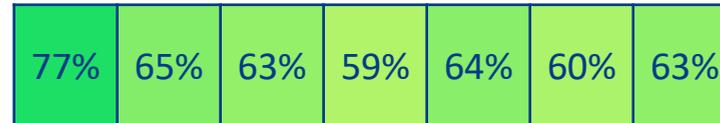
## Résultats issus des entretiens quantitatifs

### Avantages du mode SaaS

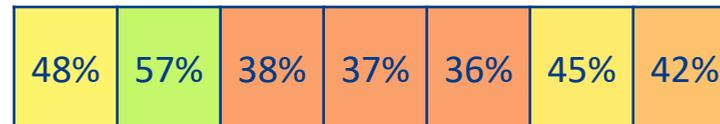
### Résultat 2023



Amélioration des services aux usagers



Caractère innovant



- Si l'ensemble des collectivités perçoit **l'impact du SaaS sur le service apporté aux usagers**, le caractère innovant est cité par moins de la moitié.
- Depuis 2020, le **SaaS** s'est plus **largement diffusé** : aujourd'hui il est utilisé pour des **usages classiques** attirés aux fonctions support, pour des **usages de niche** dont le déploiement d'infrastructure dédiée n'est pas rentable. Ces usages non innovants sont récurrents dans les collectivités.

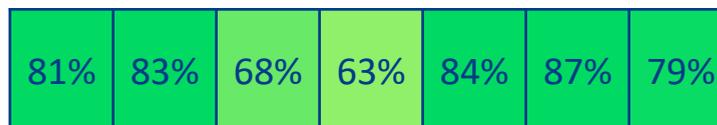
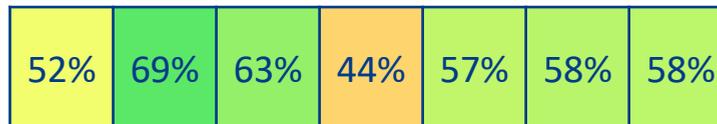
# La perception du processus achat pour les outils SaaS s'est améliorée grâce à des évolutions réglementaires, de la mutualisation et davantage de plateformes d'achat

Leviers identifiés en 2023 lors des entretiens qualitatifs		Intensité*	Statut R/ 2020	Acteurs Marché							Acteurs Marché	
				C<10K	C>10K	C>20K	C>50K	CC<20K	CC>20k	CA		Métro.
Leviers achats	Procédure d'achat	0  10	Progression				✓	✓	✓	✓	✓	
	Professionnalisation de la fonction achat	0  10	Nouveau ★									✓
	Présence de tiers de confiance	0  10	Nouveau ★				✓		✓	✓		✓
	Plateformes d'achats	0  10	Nouveau ★			✓	✓			✓	✓	✓

## Résultats issus des entretiens quantitatifs

### Leviers d'amélioration

### Résultat 2023



Simplifier le processus achat



Perception du processus achat comme neutre ou facilitateur



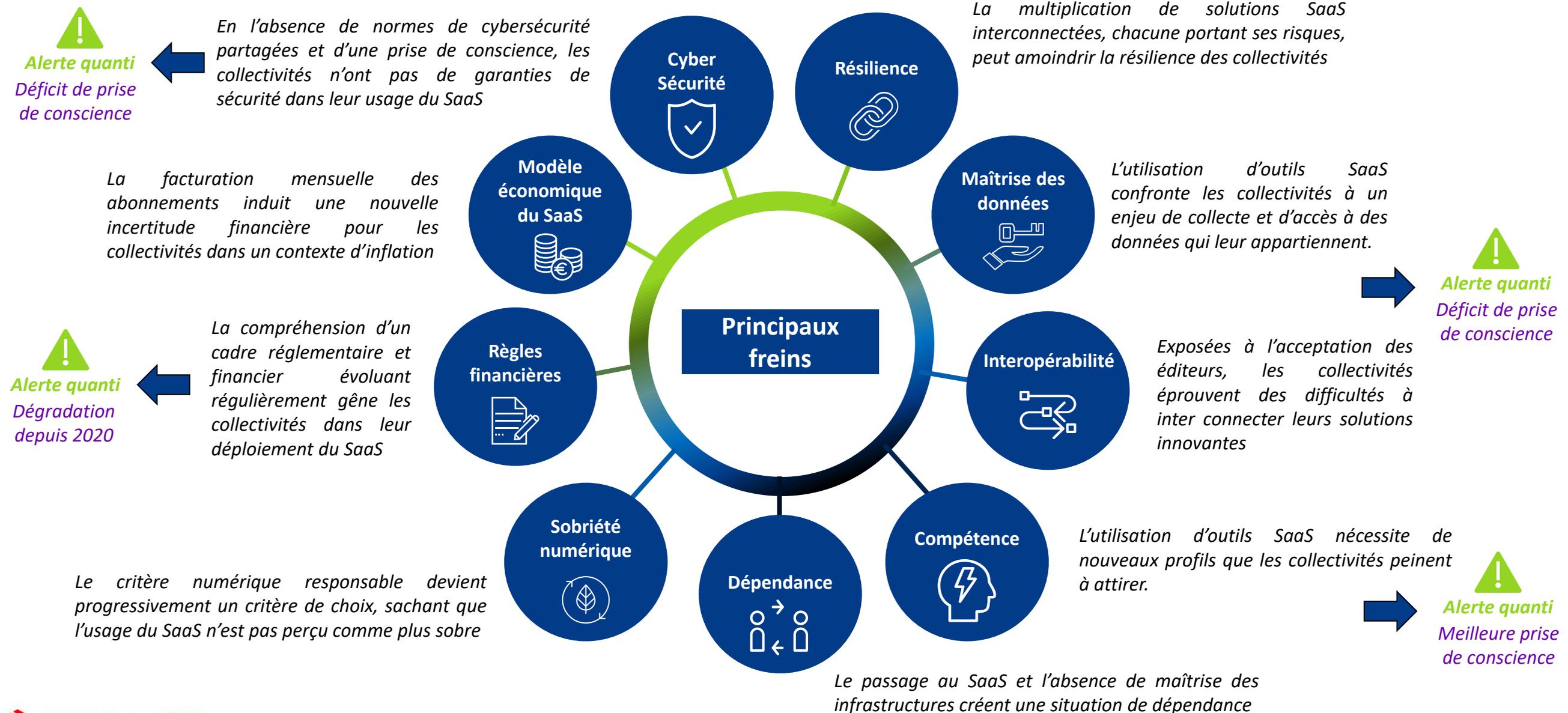
- Si les **communes de plus de 50 000 habitants** perçoivent moins le processus achat comme neutre ou facilitant, elles **ne perçoivent pas sa simplification comme un levier d'amélioration** les achats sont un processus comme un autre.
- Les **résultats quantitatifs** des autres tailles de collectivité sont **conformes** à ce qui a été dit lors des entretiens **qualitatifs**.

01

# Principaux enseignements de l'étude

Synthèse des freins

# Bien qu'accélérateur de transformation numérique, le SaaS n'est pas une solution miracle : son utilisation se heurte à des freins à la fois conjoncturels et structurels



# 10%\* des plaintes pour cybercriminalité concernent les collectivités locales, mais seules les communes > 50k habitants semblent saisir l'ampleur de cette problématique

\* JT France 2 du 6/2/23 – 28min 40 - <https://www.france.tv/france-2/journal-20h00/4531972-edition-du-lundi-6-fevrier-2023.html>

Freins identifiés en 2023 lors des entretiens qualitatifs	Intensité*	Statut R/ 2020	Acteurs Marché							
			C<10K	C>10K	C>20K	C>50K	CC<20K	CC>20k	CA	Méto.
Cybersécurité	0  10	Forte progression			✓	✓			✓	
Résilience des collectivités en termes d'hébergement	0  10	Nouveau ★				✓			✓	✓

## Résultats issus des entretiens quantitatifs

### Communes de plus de 50 000 habitants



56% évoquent la résilience et la sécurité comme un avantage du SaaS

63% évoquent la sécurité des données et les contraintes d'infrastructure comme un frein

67% évoquent la sécurité comme un critère de sélection lors d'un achat de solution SaaS

### Autres collectivités



77% évoquent la résilience et la sécurité comme un avantage du SaaS

53% évoquent la sécurité des données et les contraintes d'infrastructure comme un frein

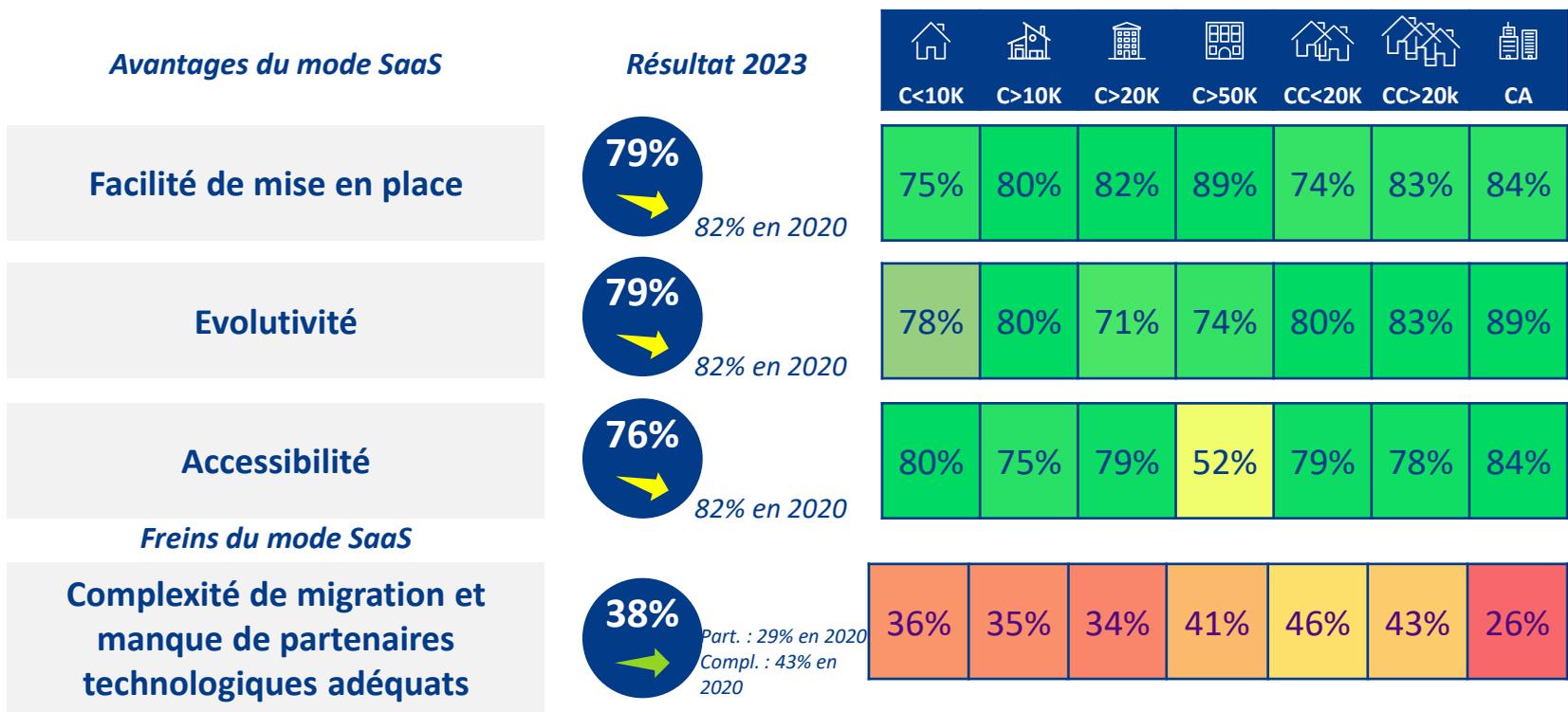
95% évoquent la sécurité comme un critère de sélection lors d'un achat de solution SaaS

- Les collectivités les moins aguerries ont un sentiment de confiance envers les outils SaaS.
- Les communes de >50k habitants freinent leur usage du SaaS du fait de prérequis techniques lourds dans leur mise en œuvre (sécurité, interopérabilité, etc.).
- En externalisant, nombre de collectivités pensent également déléguer à des « professionnels de la sécurité ».
- Dans 76% des collectivités, il y a consensus sur le fait de devoir développer des garanties sur la sécurité des données et des processus SaaS.

# Si le déploiement d'outils SaaS est aisé, il soulève davantage de problématiques techniques lorsqu'il doit interopérer avec le parc logiciel existant

Freins identifiés en 2023 lors des entretiens qualitatifs	Intensité*	Statut R/ 2020	Acteurs Marché							
			C<10K	C>10K	C>20K	C>50K	CC<20K	CC>20K	CA	Méto.
Maîtrise des données	0  10	Progression			✓	✓			✓	
Interopérabilité, migration et cohérence du paysage applicatif	0  10	Progression				✓	✓		✓	✓

## Résultats issus des entretiens quantitatifs



- Les entretiens qualitatifs et quantitatifs confirment la possibilité d'utiliser un outil SaaS avec un moindre effort.
- Il est également souligné le **confort** apporté par **l'évolutivité** et le fait de ne pas devoir déployer les montées de version.
- Il est tout de même important de **tempérer** cette perception lorsqu'il est nécessaire de **connecter un outil SaaS** avec des logiciels dont les **éditeurs** sont peu ouverts à la création d'API.
- Les entretiens qualitatifs ont également permis d'identifier la **complexité à migrer** d'un outil SaaS à un autre.

# Plus confortables, car externalisées, les solutions SaaS impliquent l'accès à de nouvelles compétences techniques dans les collectivités, dont la mutualisation est une réponse

Leviers identifiés en 2023 lors des entretiens qualitatifs	Intensité*	Statut R/ 2020	Acteurs Marché								
			C<10K	C>10K	C>20K	C>50K	CC<20K	CC>20k	CA	Métro.	
Mutualisation	0  9 10	Nouveau ★			✓	✓	✓		✓	✓	✓
Freins identifiés en 2023 lors des entretiens qualitatifs											
Manque de compétence	0  6 10	Stable				✓	✓		✓	✓	✓
Dépendance	0  5 10	Nouveau ★				✓			✓		

## Résultats issus des entretiens quantitatifs

### Freins du mode SaaS

### Résultat 2023

La structuration des compétences informatiques et de la DSI

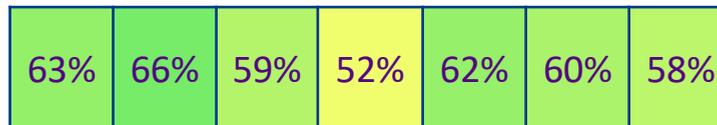


- Comparée aux autres freins, la structuration des compétences informatiques et de la DSI est moins citée par les collectivités, en revanche, elles sont majoritairement conscientes que les **DSI doivent se faire accompagner dans leur évolution** pour mieux adresser les enjeux attrait au mode SaaS.

- Ce résultat peut s'interpréter par les progrès réalisés ces dernières années et par une prise de conscience du besoin d'accompagnement des DSI.

### Leviers d'amélioration

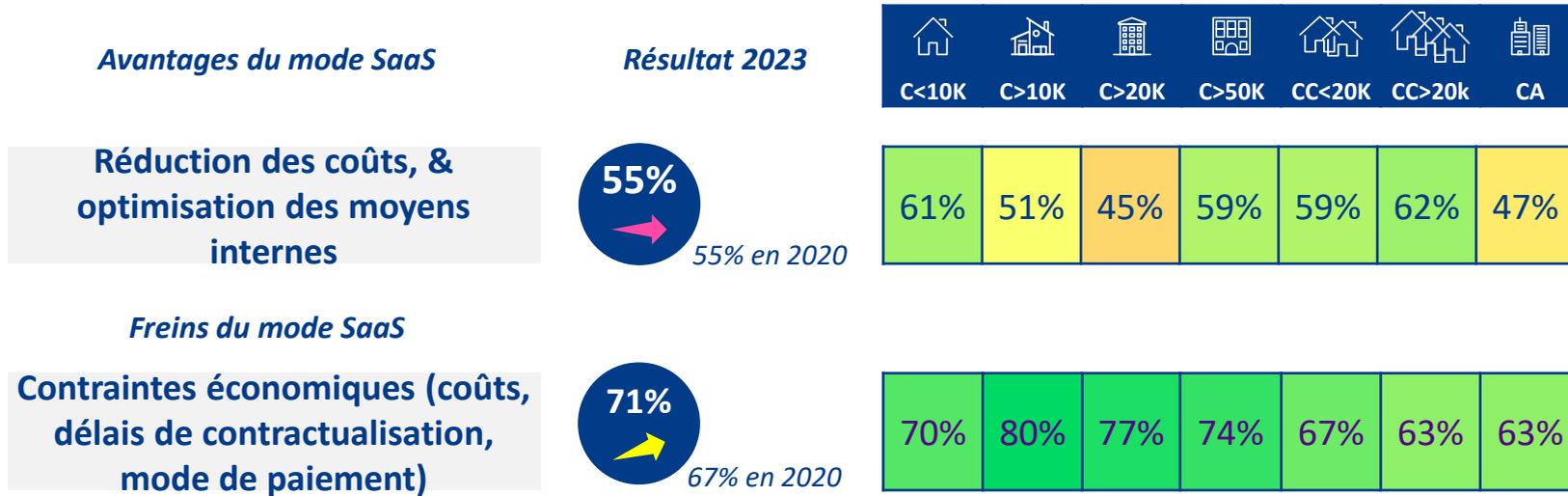
Accompagner l'évolution des DSI



# Le déploiement des outils en mode SaaS se heurte à une maîtrise inégale du cadre réglementaire tant sur les volets budgétaires que comptables

Freins identifiés en 2023 lors des entretiens qualitatifs	Intensité*	Statut R/ 2020	Acteurs Marché							Acteurs Marché	
			C<10K	C>10K	C>20K	C>50K	CC<20K	CC>20K	CA		Méto.
Cadre réglementaire et juridique complexe et instable	0  10	Forte progression			✓	✓		✓	✓		
Modèle économique du SaaS	0  10	Forte progression			✓	✓			✓	✓	✓

## Résultats issus des entretiens quantitatifs



- Concernant le **coût du SaaS** et les difficultés liées à son imputation en crédit de **fonctionnement**, les retours qualitatifs et quantitatifs sont **unanimes**.
- Sans surprise, le SaaS peut être perçu comme un **moyen d'optimiser ses moyens internes**, en revanche il **n'est pas synonyme de réduction des coûts**.

02

**Table ronde**

# Les intervenants



**Hicham Aniss**  
*Directeur Général des Services*  
**Ville de Cusset**



**Sophie Caste**  
*Directrice de l'Innovation Numérique & des Systèmes d'Information*  
**Ville de Istres**



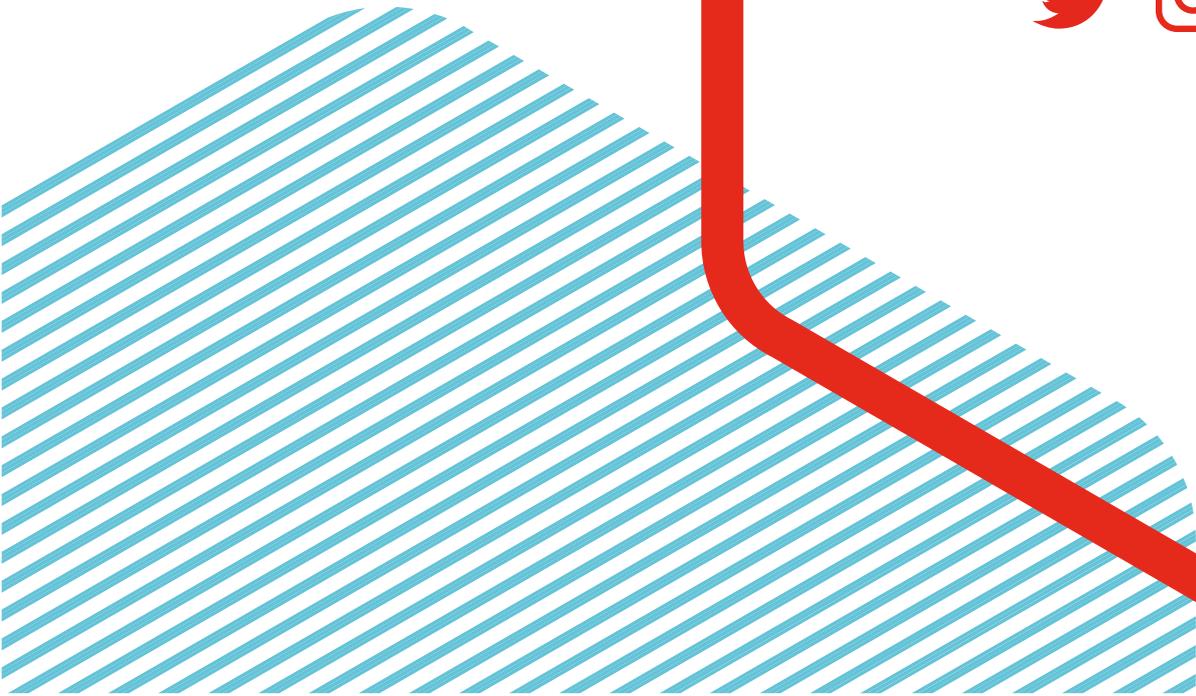
**Sandrine Dangreville**  
*Directrice des Systèmes d'Information et de la Transition Numérique*  
**Ville de Nanterre**



**Amina Essabir**  
*Directrice relation usagers et transformation digitale*  
**Ville de Clermont Ferrand**

03

**Questions /  
Réponses**

A large red hexagonal frame with rounded corners, centered on the page. A light blue dotted line extends from the right side of the frame towards the right edge of the image.A decorative pattern of diagonal blue and white stripes in the bottom-left corner of the image.

**banquedesterritoires.fr**



| @BanqueDesTerr